

## **Brukermanual - Public 360 - saksbehandling pasientsaker**

*Gjelder for:* Hele SiV  
*Dokumenttype:* Retningslinje  
*Sist endret:* 05.03.2024



### Brukermanual Public 360

### Saksbehandling pasientsaker

*Utarbeidet av  
Tone Anundsen og Hilde Berg  
Virksomhetsstyringsavdelingen  
Sist revidert 08.02.2024*

## Innholdsfortegnelse

1 Start Public 360 .....	3
1.1 Legg Public 360 som sidepanel i Outlook .....	3
1.2 Abonner på varsler via Outlook .....	3
2 Åpningsbilde i Public 360 .....	4
2.1 Begrepsavklaringer .....	4
3 Mottak av dokument .....	5
3.1 Fordele dokument .....	5
3.2 Omfordele dokument .....	5
3.3 Merknad .....	6
3.4 Gi rettighet til å lese/redigere dokument .....	7
4 Saksbehandling .....	8
4.1 Opprett internt notat med oppfølging (til den/de som skal behandle saken) .....	8
4.2 Legg det innkommende dokument som vedlegg til det interne notatet .....	9
4.3 Ekspeder notatet (internt) .....	9
4.4 Besvar notat .....	9
4.5 Besvar et inngående dokument, opprett et utgående dokument .....	10
4.6 Rediger/endre/slette/legge til ny mottaker/kopist/blindkopi .....	10
4.7 Legg ved prosedyrer fra Elektronisk kvalitetshåndbok (EK) i et utgående dokument .....	11
5 Arbeidsflyt (send dokument til gjennomgang eller til godkjenning) .....	12
5.1 Send dokument til gjennomgang .....	12
5.2 Send dokument til godkjenning .....	13
5.3 Sjekk om dokument er godkjent .....	14
5.4 Sjekk beskjed i notatfelt .....	14
6 Ekspeder og avskriv dokument (sende og journalføre dokumentet) .....	15
6.1 Ekspeder dokument .....	15
6.2. Avskriv dokument (journalfør dokument) .....	15
7 Flytt/lagre e-post inn Public 360 .....	16
8 Søk i Public 360 .....	17
9 FAQ .....	17
10 Annet .....	17
11 Support .....	17

## 1 Start Public 360

Fra sidepanelet i Outlook:

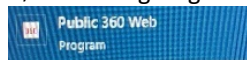
«Hjem» til hele sidepanelet (dobbelklikk)

Start Public 360 Web



**Alternativt** via Windows startknappen nederst til venstre på skjermen.

Søk *Public* og velg:



---

### 1.1 Legg Public 360 som sidepanel i Outlook

Stå i Outlook og klikk på *Fil*

Velg *Behandle COM-tillegg*



Trykk på *deaktiver tillegget*

Trykk på *aktiver tillegget igjen*

Avslutt Outlook og start programmet på nytt.

Husk at denne knappen må være på:



Fungerer ikke dette, må Sykehuspartner kontaktes.

---

### 1.2 Abonner på varsler via Outlook

Klikk på *Meny* når du har åpnet Public 360.

Velg *Innstillinger* og *Mine ansvarsvarsler*

Huk av for det du ønsker varsler på: *Gjennomgang, godkjenning, oppgaver, varsling, sak, saksdokumenter, fullført arbeidsflyt til initiator.*

**Lagre endringer.**

*Lukk* (eller velg pil tilbake)

**NB!** Du får ikke varsler på dokumenter som ligger i fanen Til fordeling.

## 2 Åpningsbilde i Public 360

### 2.1 Begrepsavklaringer

#### Hjem viser følgende faner:

**Innkommende** Mine ubesvarte dokumenter. Både innkommende brev og innkommende notater med oppfølging.

**Under arbeid** er dokumenter i saker som du har startet behandling av.

**Til fordeling:** Saker i klinikk/avdeling som skal fordeles til saksbehandlere.

**Historikk:** Oversikt over de siste saker/dokumentene du har jobbet med.

Hjem - Innkommende

360° Skriv inn søkeord Avansert søk Historikk Favoritter Hilde Berg Meny

Innkommende Under arbeid Til fordeling Dokumentoversikt Diagrammer Snarveier og delte elementer Administrer skrivebord

Mine ubesvarte dokumenter

Dokumenter (5) Kopier (83)

Oppfølging Besvar Besvar med e-post Avskriv Omfordel Handlinger Vis: Aktive

	Tittel	Avsender	Dokumentkategori	Sak	Dok.nr.	Mottatt dato	Journaldato	Forfallsdato
<input type="checkbox"/>	Oppfølging - klage på behandling - fra Statsforvalteren	Radiologisk avdeling	Internt notat med oppfølging	22/01906	8		09.09.2022	
<input type="checkbox"/>	Dokumentasjon fra behandlingssted	NORSK PASIENTSKADEERSTATNING	Inngående dokument	22/03912	1	08.09.2022	08.09.2022	29.09.2022



**Sak** – en mappe med dokumenter m/filer som naturlig hører sammen.

Når du trykker på et saksnummer får du opp de dokumentene du har rettighet til.



**Dokument** – de ulike dokumentene i en sak. En sak kan inneholde flere dokumenter enn det du får opp i ditt bilde. Du får kun opp de du har rettighet til.

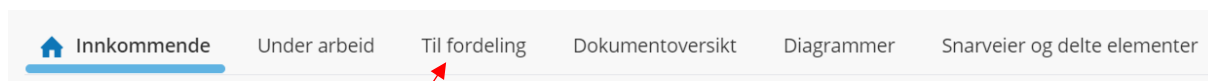
**Dokumentnummer** – nummerert som ses bak bindestreken. Eks: 22/03912-2.

## 3 Mottak av dokument

### 3.1 Fordele dokument

Fordel dokument videre for saksbehandling.

Stå i *Hjem* bildet

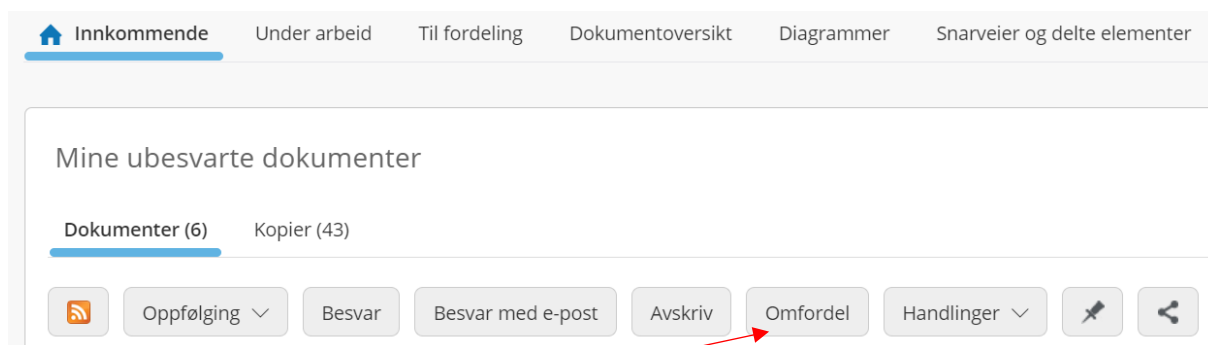


- Trykk på fanen *Til fordeling*
- Huk av foran tittelen på dokumentet
- Velg *Fordele*
- *Ansvarlig*: Slett evt. ditt eget navn i feltet og skriv inn navn på person evt. avdeling som skal behandle saken. (Person: skriv fornavn + enter. Da kommer forslag til ulike publicbrukere med dette fornavnet opp)
- *Merknadstekst*: Sett inn evt. beskjed til mottaker
- *OK*

### 3.2 Omfordele dokument

Dersom andre skal behandle saken som er fordelt til deg, kan den omfordeles til ny saksbehandler.

- Stå i *Hjem*- bildet
- Huk av foran dokumentet som skal omfordeles



- Velg *Omfordel*
- *Ansvarlig*: Slett evt. ditt eget navn i feltet og skriv inn navn på person evt. avdeling som skal behandle saken. (Person: skriv fornavn + enter. Da kommer forslag til ulike publicbrukere med dette fornavnet opp. Søker du person og navnet ikke kommer opp, har vedkommende ikke tilgang til Public 360)
- Skriv evt. en beskjed i feltet for *Merknadstekst*
- Forfallsdato – er satt fra dokumentseksjonen
- *OK*

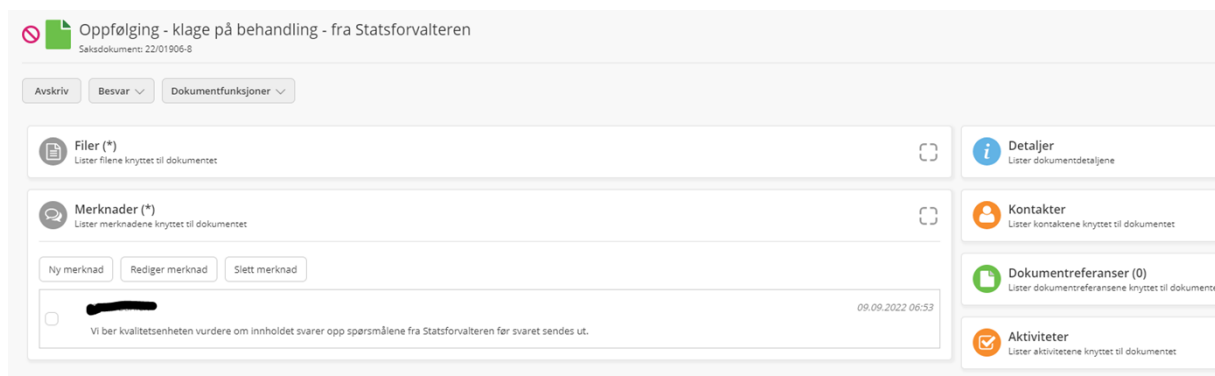
### 3.3 Merknad

Sjekk **alltid** merknadsfelt.

Stå i fanen *Innkommende*.

Trykk på tittelen på dokumentet.

0 viser at det ikke er merknad, \* vises når merknad er lagt til.



Legg inn merknad, f.eks hvis du har utsatt frist.

- Velg *Ny merknad* og skriv hva du har gjort

For å se **alle** merknadene som er lagt i saken – stå i saksbildet hvor alle dokumentene du har tilgang til er listet opp.

Trykk på *Mer* – velg *Dokumentmerknader*.

### 3.4 Gi rettighet til å lese/redigere dokument

- Trykk på tittelen på journalposten
- Trykk på Mer oppe til høyre i bildet
- Velg *Rettigheter*
- Se i listen om vedkommende allerede har rettighet, hvis ikke velg *Ny rettighet*, huk av for kontakt, sett inn navn – Enter, huk av for *lese* eller *rediger*, og gi rettigheter, vis fil, endre fil. OK.

Ny rettighet

Gi rettigheter til

Gruppe

Kontakt

Velg en kontakt

✓ 🔍

Tilgangsnivå

Lese

Redigere

Handlinger

Gi rettigheter

Vis fil

Sett inn fil

Endre fil

OK Avbryt

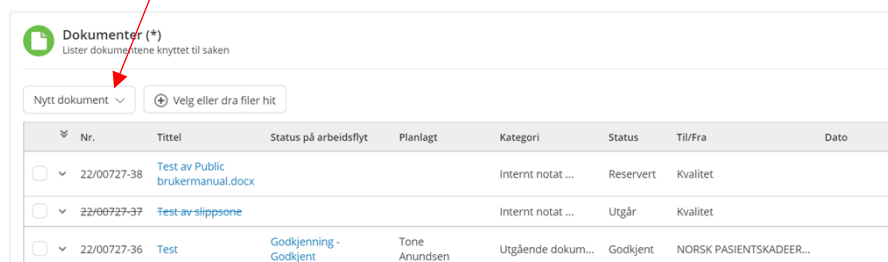
Det er kun dokumenter som ikke er ekspedert som kan redigeres.



## 4 Saksbehandling

### 4.1 Opprett internt notat med oppfølging (til den/de som skal behandle saken)

- Stå i *Hjem*- bildet
- Trykk på saksnummeret til saken du skal behandle
- Velg *Nytt dokument – Dokument*



- Velg *Dokument*
- Velg *Mal*
- Huk av for *Felles*
- Velg *Internt notat*
- Velg *Internt notat med oppfølging*.
- *OK*
- Velg tilgangsgruppe *Ad hoc*
- *Tittel* her blir overskriften i dokumentet. Denne bør være dekkende for saken, skriv aldri personopplysninger her. Eks.: *Innhenting av opplysninger til NPE, kopi av journaldokumentasjon til Statsforvalteren, uttalelse i saken*
- *Valg for offentlig tittel*: velg fra nedtrekksmenyen og *velg alltid: Sett offentlig tittel lik tittel*
- *Mottakere*: Skriv mottaker som f.eks avdeling eller person/fornavn + enter. Alternativer til mottakere av Public 360 kommer frem
- *Kopi til*: hvis aktuelt
- Legg inn forfallsdato, beregne tid til sammenfatte og å få tid til å få godkjent det utgående brevet innen frist
- *Fullfør*

Notatmal i Word kommer opp

- Velg klinikken du tilhører under topp teksten (gjelder ikke ved malen NPE skjema).
- Skriv notatet og det du vil at mottaker skal vite/gjøre + forfall
- Noter deg dette dokumentnummeret dersom du skal legge ved et vedlegg til dette notatet. Ofte legges det innkomne dokumentet som vedlegg. (Se pkt. 4.2)
- Lukk dokumentet
- Dersom notatet ikke skal ha vedlegg, velg *Ekspeder* og *OK*
- Dersom notatet skal ha vedlegg, følg pkt 4.2

#### 4.1.1. NPE-skjema – internt notat

Uttalelser til NPE (Norsk Pasientskadeerstatning) kan gjøres i skjema. Dette opprettes på samme måte som internt notat med oppfølging. I punktet velg mal, velges *NPE skjema – Internt notat med oppfølging. Saksdokument*. Trykk *OK*. Følg videre oppskriften i pkt 4.1.

---

## 4.2 Legg det innkommende dokument som vedlegg til det interne notatet

- Stå i dokumentlisten. Bildet der alle dokumentene som tilhører samme sak vises

Nr.	Tittel	Status på arbeidsflyt	Planlagt	Kategori	Status	Til/Fra	Dato
22/00727-38	Test av Public brukermanual.docx			Internt notat ...	Reservert	Kvalitet	
22/00727-37	Test-av-slippsoe			Internt notat ...	Utgår	Kvalitet	
22/00727-36	Test	Godkjenning - Godkjent	Tone Anundsen	Utgående dokum...	Godkjent	NORSK PASIENTSKADEER...	

- Trykk på tittelen på dokumentet som skal vedlegges notatet
- Huk av foran dokumentet
- Velg *Filhandlinger*
- Velg *kopier*
- Skriv inn saksnummeret OG dokumentnummeret (nummeret bak bindestreken) på notatet du har laget ferdig. *OK*
- Trykk på *Tilbake til Sak*, slik at du kommer tilbake til dokumentlisten.
- Gå videre til pkt 4.3 (*Ekspeder notatet*)

---

## 4.3 Ekspeder notatet (internt)

- Trykk på tittelen til notatet du skal ekspedere. Da vises notatet og evt. vedleggene.
- Trykk på *Ekspeder + OK*. Nå er notatet sendt til mottaker

Du kan redigere notat/utgående brev helt frem til du ekspederer (sender) det.

---

## 4.4 Besvar notat

- Stå i *Hjem – innkommende* bildet
- Under *Mine ubesvarte dokumenter* finner du notatet og klikker på notatets tittel
- Klikk på besvar-knappen og du får opp et dokumentkort
- Endre evt. tittel
- Legg evt. til kopimottakere
- Evt. forfall?
- Velg mal: *Internt notat med oppfølging*
- Trykk *fullfør* og Word med notat-mal vil åpnes
- Skriv notatet
- Lukk Word og det blir automatisk sjekket inn i Public
- Om du ikke får opp notatet ditt direkte etter å ha lukket Word; gå inn på historikk knappen og velg dokument. Der finner du ditt siste notat, klikk deg inn
- Trykk *Ekspeder - OK*

---

## 4.5 Besvar et inngående dokument, opprett et utgående dokument

- Stå i *Hjem – innkommende* bildet
- Huk av foran dokumentet som skal besvares, trykk på *Besvar* – du får opp et dokumentkort
- *Tittel* blir overskriften i brevet. Denne bør være dekkende for saken, velg søkbare ord. Du kan velge å la tittelen fra det inngående brevet stå dersom det er hensiktsmessig.
- *Valg for offentlig tittel*: Velg i nedtrekksmenyen, alltid: *Skriv inn offentlig tittel manuelt*. Da kan tittel stå som den er satt inn fra dokumentseksjonens, og så legger du inn tilsvarende tittel manuelt, men fjerner navn og personnummer.
- NB! Dersom mottaker eller kopister skal legges til eller endres (inkl blindkopi), så må dette gjøres nå **før** mal velges. Se pkt 4.6
- **Velg Mal – klinikkens mal**
- Er det midlertidig svar? Kryss av for *Midlertidig svar*
- Sett inn evt. antall vedlegg til dokumentet
- *Fullfør*

Brevmal i Word åpnes i bildet.

- Skriv inn tekst og kopier evt. inn tekst fra andre notater i det utgående dokumentet
- Sett inn signatur og tittel i signaturfeltet ved å velge fra nedtrekksmenyene
- Lukk dokumentet – det blir automatisk sjekket inn i Public

Det utgående dokumentet kan åpnes og redigeres helt frem til det ekspederes.

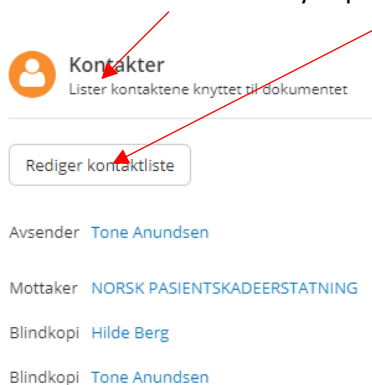
Det inngående dokumentet er ikke lenger synlig på *Hjem-Innkommende* bildet dersom du har startet behandling av det. Du finner det i fanen *Under arbeid* eller å søke det opp i søkefeltet (pkt 8)

---

## 4.6 Rediger/endre/slette/legge til ny mottaker/kopist/blindkopi

Eks. når Pasient- og brukerombudet (POBO) står som mottaker og ber om at svarbrevet skal gå til den som klager, med kopi til POBO:

- Stå i *Hjem – Innkommende* bildet
- Trykk på tittelen på dokumentet du vil redigere/endre kontaktene i
- Finn feltet *Kontakter*. Trykk på *Rediger kontaktliste*



- Huk av foran kontakten som skal endres.

Rediger egenskaper: Saksdokument ? ↗ ✕

Generelt \* **Kontakter** Saksreferanse Notater

Legg til eksisterende kontakt ▼ Endre rolle ▼ Slett Rediger egenskaper Ny kontakt ▼ Handling ▼

✓	Kontakt	Virksomhet	Rolle	Notat
<input type="checkbox"/>	Tone Anundsen	Kvalitet	Avsender	
<input checked="" type="checkbox"/>	NPE		Mottaker	
<input type="checkbox"/>	Hilde Berg	Kvalitet	Blindkopi	
<input type="checkbox"/>	Tone Anundsen	Kvalitet	Blindkopi	

**Fullfør** Avbryt

- Velg: *Endre rolle*
- Velg: det som blir riktig endring

#### Legg til ny mottaker (utgående dokument):

- Trykk på *Ny kontakt*
- Velg *Mottaker*
- Velg *Privatperson - OK*
- Trykk på knappen *Søk i Folkeregisteret*
  1. Skriv inn fødselsdato, evt. annen info du innehar – trykk på *Søk*
  2. Finn rett navn og trykk på navnet – *Fullfør*

*Dersom du ikke bruker Folkeregisteret*

- Skriv inn fornavn og etternavn
- Bytt til fanen *Adresse* – skriv inn adressen - *Fullfør*

Velg så evt. å flytte kopister over til blindkopister.

---

#### 4.7 Legg ved prosedyrer fra Elektronisk kvalitetshåndbok (EK) i et utgående dokument

- Hent opp dokumentet i EK. Mellomlagre dokumentet
- Send en mail til deg selv med dokumentet som vedlegg
- Trekk dokumentet inn i saken. Se pkt 7, *Lagre e-post i Public 360*
- Følg deretter samme veiledning som i pkt 4.2

## 5 Arbeidsflyt (send dokument til gjennomgang eller til godkjenning)

### 5.1 Send dokument til gjennomgang

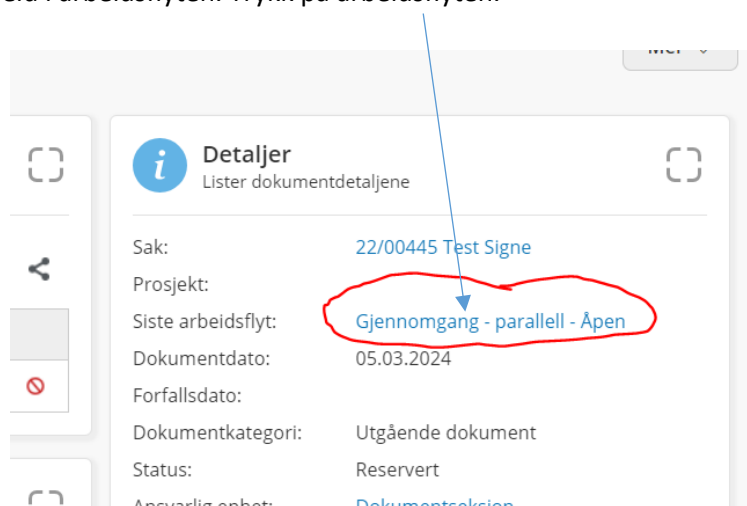
- Stå i dokumentlista i saken
- Trykk på tittelen på dokumentet du vil sende til gjennomgang
- Trykk på *Arbeidsflyt*
- Velg *Gjennomgang*
- Legg til mottakere (fornavn + Enter)
- Notat: Her kan du legge inn en beskjed
- *Fullfør*

#### 5.1.1 Utfør gjennomgang/godkjenning

Dokumenter til gjennomgang/godkjenning kommer i *Hjem – Innkommende* bildet, i feltet *Oppgaver*

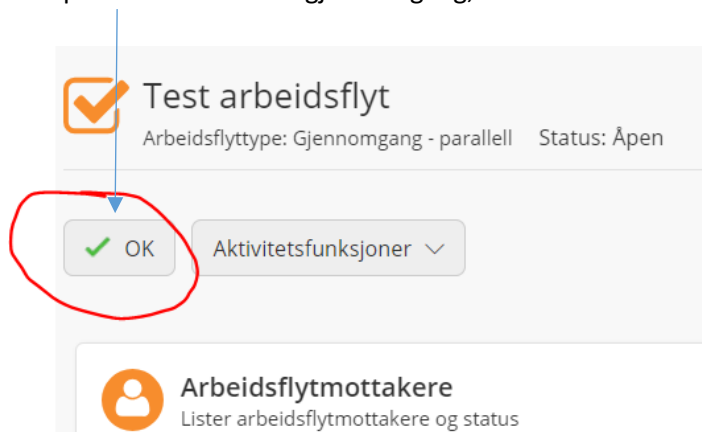


- Trykk på tittelen på dokumentet
- Trykk på tittelen på dokumentet igjen
- Trykk på ruta med tre prikker til høyre for tittelen
- Velg *rediger* – OK
- Rediger dokumentet – lagre endringene ved å lukke dokumentet ved å trykke på X øverst i høyre hjørne.
- Gå tilbake til arbeidsflyten for å avslutte den, så mottaker får beskjed om at du er ferdig med ditt arbeid i arbeidsflyten. Trykk på arbeidsflyten.



- Klikk deretter OK. Da vil du få opp et bilde hvor du også har muligheten til å skrive et notat til arbeidsflyten.

- Trykk så på OK – for avslutte gjennomgang, eller GODKJENT når du skal avslutte godkjenning.



---

## 5.2 Send dokument til godkjenning

- Stå i dokumentlista i saken
- Trykk på tittelen på dokumentet
- Trykk på *Arbeidsflyt*
- Velg *Godkjenning*
- Legg til mottakere (fornavn + Enter)
- Notat: Her kan du også legge inn en beskjed
- *Fullfør*

NB. Dersom du ikke får sendt et dokument du har hatt på gjennomgang, til godkjenning, er ikke gjennomgangen avsluttet riktig av den som har hatt dokumentet til gjennomgang. Da må arbeidsflyten gjennomgangen først avbrytes, før godkjenning:

### 5.2.1 Avbryt arbeidsflyt

- Gå til dokumentlista i saken
- Trykk på tittelen på dokumentet
- Gå til *Detaljer* – trykk på *Gjennomgang* – åpen ut for Siste arbeidsflyt
- Trykk på *Aktivitetsfunksjoner*
- Velg *Avbryt arbeidsflyt*

### 5.2.2 Utføre godkjenning

Utføres på samme måte som utføre gjennomgang – pkt. 5.1.1.

### 5.3 Sjekk om dokument er godkjent

- Du får melding i Outlook dersom du har abonnert på denne varselen, når dokument er godkjent. Linken kan åpnes via Outlook eller
- Søk opp saken i Public 360 (pkt 8)
- Trykk på fanen *Saker*
- Trykk på tittelen på det utgående dokumentet som har vært til godkjenning
- I feltet *Detaljer*, se *Siste arbeidsflyt: Godkjenning – godkjent*  
*Godkjenning – åpen (NB! Da er ikke dokumentet godkjent)*
- Trykk på *Godkjenning – godkjent*, under fanen *Arbeidsflytmottakere* for å se evt. merknad (notater) som godkjenner har lagt til

---

### 5.4 Sjekk beskjed i notatfelt

Sjekk om den som har godkjent dokumentet har lagt igjen en beskjed i notatfeltet:

- Trykk på *Godkjenning – godkjent* i feltet *Siste arbeidsflyt* i feltet *Detaljer*  
Trykk på *Merknader*. Det står 0, når det ikke er merknad og \* når det er en eller flere merknader

## 6 Ekspeder og avskriv dokument (sende og journalføre dokumentet)

---

### 6.1 Ekspeder dokument

Utgående dokument som har vedlegg skrives ut, og sendes i posten sammen med vedleggene

- Åpne dokumentet (skrivebeskyttet) - OK
- Velg *Fil, Print ut*
- Lukk dokumentet
- Velg *Ekspeder*

Velg i nedtrekksmenyen (Ekspederingskanal) hvilken måte dokumentet blir sendt på. Du kan velge ulik forsendelsesmåte til mottaker og kopist:

- **DPI – til innbyggere** (pr. digipost, benyttes når det ikke er vedlegg. Du får beskjed dersom personen ikke har digital postkasse. Da printer posten ut dokumentet og sender det.)
- **Manuell utskrift** – til sikker print (selve utskriften må utføres manuelt - benyttes bl.a. når det er vedlegg)
- **eFormidling** – til virksomheter (benyttes når det ikke er vedlegg)
- **E-post**- brukes ikke i pasient- og klagesaker
- *Ekspeder*

---

### 6.2. Avskriv dokument (journalfør dokument)

Når brevet er ekspedert blir dette dokumentet automatisk avskrevet. I *Hjem/innkommende*- bildet kan det være at det ligger notater som tilhører saken. Disse skal også avskrives. (Ikke velg avslutt)

- Huk av foran journalposten evt. alle, dersom det er flere som tilhører samme sak
- Velg *Avskriv*
- Velg i nedtrekksmenyen for Svartype: *TO-Behandlet*
- Skriv evt. en kommentar i notatfeltet
- *OK*

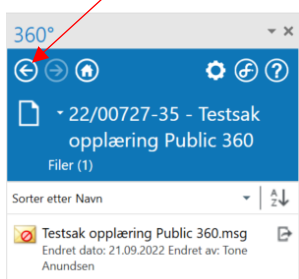


## 7 Flytt/lagre e-post inn Public 360

- Finn frem saksnummeret
- Sidepanelet i Outlook, for Public 360, må være synlig
- Plasser markøren over vedlegget. Hold venstre musetast nede og dra vedlegget over i *Slippsoner – Opprette dokumenter og avtaler* i Outlook, og slipp den der
- Velg: Kategori
- Dersom det er et dokument som ikke skal ha oppfølging av andre, velg: *Internt notat uten oppfølging. OK*  
Skriv inn saksnummeret + Enter  
Tittel: (kommer automatisk inn som tittelen på vedlegget)  
I feltet Valg for offentlig tittel, velg: *Sett offentlig tittel lik tittel*
- Velg: Fullfør

Saken vises i sidepanelet.

Trykk på pilen for å komme tilbake til hovedmenyen i Public 360



## 8 Søk i Public 360

360°

### Søk etter dokument

For å søke opp et dokument, trykk på Avansert søk og velg dokument.

- Hurtigsøk
- Der kan du søke opp saksnummer MED dokumentnummer om du vet dette.
- Du kan søke på ord/navn og bruke \* på slutten av søkeord
- Du får kun det du har en rettighet på

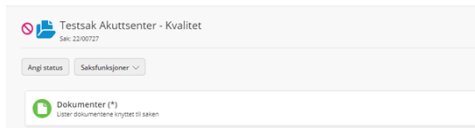
### Søk etter sak

I feltet *Skriv inn søkeord* kan du søke opp

- Saksnummeret ved å skrive inn fødselsdato, navn og andre ord + enter
- Velg fanen *Sak*, så kommer dokumentene i kronologisk rekkefølge
- Du får kun opp det du har en rettighet på

## 9 FAQ

### Problemstilling: Dokumentlisten ser ut som den er tom



Det står en stjerne etter Dokumenter (\*). Trykk på fanen, og dokumentene du har tilgang til kommer fram.

## 10 Annet

Dersom du har startet å besvare et dokument, forsvinner dokumentet fra Hjem-Innkommende oversikten

## 11 Support

- Dokumentseksjonen ved tekniske spørsmål:  
Epost : SIVHF PB Post og Dokumentsenteret [postog.dokumentsenteret@siv.no](mailto:postog.dokumentsenteret@siv.no)  
Kontaktpersoner: Silje E. Asmyhr Nerheim: 2307, Signe Rødal: 2308 og Øyvind Flatin: 2309
- Virksomhetsstyringsavdelingen kan bistå ved saksbehandlingen via e-post til [Hilde Berg](mailto:Hilde.Berg@helse-vestfold.no): 90179228 eller [Tone Anundsen](mailto:Tone.Anundsen@helse-vestfold.no): 97199830
- Ved juridiske spørsmål: helsejurist Kaja Dischler Folmo, epost [kaja.dischler.folmo@siv.no](mailto:kaja.dischler.folmo@siv.no): 97153117